

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT TINGKAT IV LANUD SAM RATULANGI

Yunissia Jibriel Sondakh\*, Ribka E. Wowor\*, Febi K. Kolibu\*

*\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*

### ABSTRAK

*Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi mendapat keluhan dari pasien berkaitan dengan dimensi mutu yaitu bukti fisik dan kehandalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Jenis Penelitian menggunakan penelitian survey bersifat analitik dengan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang bersifat cross sectional study. Penelitian di lakukan pada bulan Agustus-November 2019 di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi sebanyak 73 responden. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis data dilakukan uji univariat dan bivariat, kemudian dilakukan uji statistik Chi-square dilanjutkan dengan uji Fisher Exact. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji statistik maka diperoleh nilai p value untuk hubungan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah 0,001, p value kehandalan dengan kepuasan pasien 0,192, nilai p value untuk hubungan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien 0,002, nilai p value untuk hubungan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien adalah 0,731, dan nilai p value untuk hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien adalah 0,004. Maka dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan bukti fisik, daya tanggap dan perhatian dan tidak ada hubungan antara dimensi pelayanan kehandalan dan jaminan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.*

**Kata Kunci :** *Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien*

### ABSTRACT

*Quality of health service in the Lanud Sam Ratulangi Hospital Level IV received complaints by patients relating to the quality dimension of physical evidence and reliability. The purpose of this research is to know whether there is a link between the quality of health services and the satisfaction of Lanud Sam Ratulangi Hospital Level IV. The type of research using research survey is analytic with quantitative research method with cross sectional study design. Research was done in August-November 2019 at the Lanud Sam Ratulangi Hospital Level IV. The sample in this study was the inpatient Lanud Sam Ratulangi Hospital Level IV, a total of 73 respondents. The instruments used are questionnaires and data analysis with univariate and bivariate tests, and then using the Chi-square statistical test followed by the Fisher Exact test. The results showed based on statistical test then obtained the value of P value for the relationship dimension of tangible with patient satisfaction is 0.001, p value reliability with patient satisfaction 0.192, value P value for relationship dimension responsiveness with Patient satisfaction 0.002, the value of P value for the relationship of the assurance dimension with the satisfaction of the patient is 0.731, and the value of P value for the relationship dimension of empathy with patient satisfaction is 0.004. So, there is a relationship between the quality dimension of tangible, responsiveness and empathy and no link between the dimensions of reliability services and assurance in inpatient Lanud Sam Ratulangi Hospital Level IV.*

**Keywords :** *Service Quality, Satisfaction, Patient*

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 19 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia baik di rumah sakit, Puskesmas dengan wajar, dilakukan secara efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah beserta masyarakat konsumen (Ismair, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan

tersebut merupakan konsep dari *Service Quality* yang adalah alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Parasuraman dkk (1988) dalam Bustami (2011), mereka menggabungkan dimensi-dimensi menjadi satu, yaitu kompetensi, keamanan, kesopanan, dan kredibilitas yang disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Dimensi akses komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan digolongkan sebagai empati (*emphaty*). Akhirnya jadilah lima dimensi utama, yaitu bukti fisik atau bukti langsung, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima. Pelanggan adalah evaluator kunci yang berperan peran penting dalam mengukur kualitas pelayanan atau produk. Dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien, dan persepsi mereka dianggap indikator utama saat menilai kualitas layanan (Irfan, S.M. dkk, 2012).

Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi terletak di Jl. A. A. Maramis, Desa Lapangan, Kecamatan Mapanget. Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi merupakan jenis rumah sakit umum yang diselenggarakan oleh Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan berakreditasi D berdasarkan penilaian

yang dilakukan dan mengacu pada Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Pasal 13 dalam penetapan klasifikasi rumah sakit. Pada data tahun 2019 yang diperoleh dari Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi memiliki 34 tempat tidur, 29 dokter, perawat dan bidan 31 orang, Apoteker dan Ass. Apoteker 7 orang, Analis Laboratorium 5 orang, Ahli Gizi 1 orang, Ahli Komputer 1 orang, Administrasi 1 orang, Susnalkes 5 orang dan Perawat Gigi 1 orang. Pada data kunjungan pasien rawat inap mengalami peningkatan dan penurunan. Bulan Januari terdapat 169 kunjungan, Februari 154 kunjungan, Maret 165 kunjungan, April 214 kunjungan, Mei 171 kunjungan. Pada survey awal wawancara dengan beberapa pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi ada beberapa keluhan pasien rawat inap antara lain berkaitan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu tempat tidur pasien yang terasa tidak nyaman dan ketersediaan air yang kadang habis. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu prosedur administrasi yang masih di anggap sulit oleh pasien. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

## **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian survey bersifat analitik menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang bersifat *cross sectional study* dengan sampel yang diteliti sebanyak 73 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini, pasien yang menjadi responden pada penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi adalah pasien yang berumur 17 tahun keatas yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi Jumlah responden yang didapat oleh peneliti sebanyak 73 pasien. Karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak pada penelitian ini ada pada kelompok umur 21-30 tahun dan 31-40 tahun masing-masing sebanyak 17 orang. Distribusi jenis kelamin terbanyak dalam penelitian ini adalah sebagian besar pasien perempuan yaitu sebanyak 47 orang dibandingkan dengan laki-laki dengan jumlah 26 orang. distribusi responden

berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak ada pada lulusan SMA yaitu sebanyak 55 orang. dan paling sedikit pasien yang tidak tamat SD hanya 1 orang. Pekerjaan responden terbanyak ada pada kelompok ibu rumah tangga yaitu sebanyak 33 orang, hal ini selaras dengan distribusi jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan.

### **Gambaran Kepuasan Pasien**

Dari 73 responden yang dirawat di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 63 yaitu orang dan yang kurang puas sebanyak 10 orang. Berdasarkan wawancara dengan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien saat dirawat di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, banyak pasien yang mengeluhkan tentang bukti fisik yaitu diantaranya ketersediaan air di toilet yang kadang tersedia kadang habis, kadang toilet kurang bersih dimana banyak tissue bekas yang berserakan, wastafel yang tidak berfungsi, tempat tidur yang tidak seragam dimana sebagian masih menggunakan tempat tidur yang lama dan tidak nyaman saat digunakan namun sudah ada tempat tidur yang baru

### **Hubungan antara Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square* dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas yaitu  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Hasil analisis diperoleh dari nilai OR 18,000 artinya apabila pelayanan bukti fisik yang diberikan baik berpeluang 18,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan bukti fisik kurang.

Manengkei (2016) dengan penelitiannya tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien Damopoli *et al* (2018) dalam penelitiannya tentang Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien

### **Hubungan antara Dimensi Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square*

dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas yaitu  $0,254 > 0,05$  yang artinya tidak ada hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Sejalan dengan penelitian dari Pangerapan *et al* (2018) dengan judul penelitian hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado bahwa tidak ada hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap.

#### **Hubungan antara Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square* dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Hasil analisis diperoleh dari nilai OR 10,000 artinya apabila pelayanan daya tanggap yang diberikan baik berpeluang 10,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan daya tanggap kurang.

Pratiwi *et al* (2019) dalam penelitian tentang hubungan kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow menyatakan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Chika *et al* (2017) mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado, menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

#### **Hubungan antara Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square* dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas yaitu  $0,787 > 0,05$  yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Penelitian dengan penelitian dari Pangerapan *et al* (2018) dengan judul penelitian hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado bahwa tidak ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hal ini juga didukung oleh penelitian Chika *et al* (2017) mengenai kepuasan

pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado, menunjukan

### **Hubungan antara Dimensi Perhatian dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square* dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas yaitu  $0,005 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Hasil analisis diperoleh dari nilai OR 15,652 artinya apabila pelayanan perhatian yang diberikan baik berpeluang 15,652 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan perhatian kurang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin (2016) diperoleh hasil yaitu terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. Penelitian lainnya juga dari Lahinda *et al* (2017) yang meneliti tentang kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kasih Ibu Manado

bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien

tahun 2017, dimensi empati. yang menyatakan adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien. Sudarso (2016) mengemukakan bahwa ketika pasien sakit, pasien membutuhkan perhatian dan keramahan dari tenaga kesehatan untuk mengeluhkan rasa sakit yang dirasakan sehingga ketika terjalin komunikasi yang baik maka dapat tercipta keakraban antara pasien dan tenaga kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian yang dilakukan pada 73 responden rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi mengenai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan rawat inap, dapat disimpulkan:

1. Terdapat hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.
2. Tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.
3. Terdapat hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

4. Tidak ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.
5. Terdapat hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

## SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Rumah Sakit

- 1) Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi sebaiknya perlu melakukan survey kepuasan untuk mengukur, mengevaluasi mutu pelayanan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi
- 2) Pihak Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan kebersihan gedung termasuk kebersihan toilet dan ketersediaan air, begitu juga dengan tempat untuk memarkir kendaraan.
- 3) Dokter atau perawat dapat memberikan perhatian berupa usaha untuk menenangkan rasa cemas pasien agar sedikit meringankan rasa sakit pasien.

- 4) Pemberian obat oleh petugas yang bertugas perlu diberikan penjelasan kembali mengenai obat, lama pemberian obat dan kenapa obat diberikan.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lagi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit ataupun di puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ismair H. 2013. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Pekanbaru: Deepublish.
- Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Irfan SM., Aamir I, Farooq MM. 2012. "Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospital in Pakistan : An Empirical Assessment". *Middle-East Journal of Scientific Research* 12 (6) : 870-877. Diakses 08 Juli 2019 [https://www.idosi.org/mejsr/mejsr12\(6\)12/17.pdf](https://www.idosi.org/mejsr/mejsr12(6)12/17.pdf)
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Manengkei, B. 2016. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di*

- Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi. Diakses 23 November 2019.  
<https://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/download/22/22>
- Damopoli, S., Tucunan, A., dan Maramis, F. 2018. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Vol. 7 Nomor 5. Diakses 23 November 2019.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/22354/22037>
- Damopoli, S., Tucunan, A., dan Maramis, F. 2018. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Vol. 7 Nomor 5. Diakses 23 November 2019.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/22354/22037>
- Pratiwi, C., Rumayar, A., Mandagi, C. 2019. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (KESMAS) Vol 7. Diakses 23 November 2019.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22507>
- Chika, P., Rumayar, A., dan Engkeng, S. 2017. *Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 23 November 2019.  
<https://ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/viewFile/330/321>
- Burhanuddin, N. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Jurnal MKMI Vol. 12 Nomor 1. Diakses 1 Juli 2019.  
<https://media.neliti.com/media/publications/213152-hubungan-mutu-pelayanan-kesehatan-dengan.pdf>
- Lahinda, V., Pelealu, F., dan Maramis, F. 2017. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kasih Ibu Manado Tahun 2017*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 1 Juli 2019.  
[www.ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/download/363/3544](http://www.ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/download/363/3544)



